

DAFTAR PUSTAKA

1. Griffin, :”*Customer Loyalty How To Earn It, How To Keep It*”, Kentucky: Megraw-hill, 2002.
2. Kotler, Philip; ”**Managemen Pemasaran**”,Jilid 1,edisi 13, Erlangga, Jakarta, 2009.
3. Lupiyoadi, Rambat; “**Managemen Pemasaran Jasa**”, Selembah Empat, Jakarta, 2001.
4. Pramesti, Getut; “**Aplikasi SPSS 15.0 dalam Model Linier Statistika**”, PT.Elex Media Komputindo, Jakarta, 2007.
5. Sarwono, Jonathan; “**Metode Riset Skripsi Pendekatan Kuantitatif**”, PT.Elex Media Komputindo, Jakarta, 2007.
6. Santoso , S, dan Fandy ,T ; “**Riset Pemasaran Konsep dan Aplikasi dengan SPSS**“, PT.Elex Media Kompetindo , Jakarta, 2001.
7. Sekaran, Uma; “*Research Methods For Business: A Skill Bulding Approach*”,*Second Edition*,Jhon Willey & Sons,Inc,New York,1992.
8. Sugiono,; “ **Metode Penelitian Administrative**”, Cetakan ke 14 ,Alfabeta, Bandung, 2006.
9. Sudaryono;“ **Statistik Probabilistik-Teori dan Aplikasi**”, Andi, Yokyakarta, 1998
10. Tjiptono, Fandy; **Strategi Pemasaran**”, Andi, Yogyakarta, 1998.
11. J,Supranto,MA,: **Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar**”, PT.Rineka Cipta, 2001.